

Non-acceptation des nouvelles conditions générales par la cliente

Sujet: **Divers** Numéro de cas: **2017/23**

En désaccord avec les nouvelles Conditions générales (CG) que la banque lui avait fait parvenir, la cliente a sollicité la médiation de l'Ombudsman en raison du refus par la banque de maintenir les CG applicables jusqu'alors à la relation d'affaires. Après examen de la documentation contractuelle, l'Ombudsman n'a toutefois pu constater aucune prétention juridiquement fondée de la cliente à obtenir le maintien des CG existantes. Dans sa décision, il a indiqué à la cliente les possibilités dont elle disposait.

Après avoir reçu les nouvelles CG de la banque, la cliente lui a communiqué par écrit sa volonté de s'en tenir au contrat existant. La banque a refusé d'accéder à cette demande et a informé la cliente de l'entrée en vigueur des modifications des CG au 1er juin 2017. Pour se justifier, la banque s'est prévalu du chiffre 6 de ses CG, selon lequel la banque se réserve le droit de modifier les CG en tout temps. Aux termes de cette disposition, de telles modifications peuvent être communiquées au client par voie de circulaire ou de toute autre façon appropriée et sont considérées comme acceptées par le client si celui-ci ne résilie pas la relation d'affaires.

La cliente a alors requis de l'Ombudsman qu'il intervienne auprès de la banque. Elle estimait en effet ne pas être tenue d'accepter la réponse de la banque, ce qu'un service de conseil juridique gratuit lui avait par ailleurs confirmé. En revanche, la cliente n'a pas précisé dans sa requête dans quelle mesure les nouvelles CG lui posaient problème.

Selon l'Ombudsman, une modification des CG constitue une modification contractuelle requérant l'accord des deux parties au contrat. Sur le principe, la cliente est donc bel et bien en droit de ne pas l'accepter. La question se pose alors de savoir ce qu'il advient lorsque la cliente n'est pas prête à accepter les modifications contractuelles en question.

Les CG précédentes limitaient les options du client. Aux termes du chiffre 6 des CG invoqué par la banque, toute modification des CG communiquée au client est considérée comme acceptée si le client ne résilie pas la relation d'affaires ou s'il continue à faire appel aux services de la banque. La possibilité de continuer à bénéficier des services de la banque sans accepter les modifications contractuelles n'était en revanche pas prévue. Par conséquent, aux termes des dispositions contractuelles, la cliente disposait uniquement de l'alternative suivante: renoncer à faire appel aux services de la banque à l'avenir ou accepter les nouvelles CG. L'Ombudsman n'a pas pu, dans le cas d'espèce, établir l'existence d'une prétention juridiquement fondée au maintien des CG existantes.

Pour lui, ces dispositions contractuelles étaient conformes aux dispositions légales régissant le droit du mandat applicables aux services bancaires. En effet, le droit du mandat prévoit que tout mandat peut être révoqué ou répudié en tout temps par chacune des parties au contrat (art. 404 al. 1 CO). Personne ne peut en outre se voir contraint de conclure une relation contractuelle dont les conditions ne lui conviennent pas ou se faire imposer le maintien de celle-ci. Ce principe fondamental de l'autonomie privée, respectivement de la liberté contractuelle, s'applique non seulement aux individus, mais également aux entreprises.

Au vu de ces considérations, l'Ombudsman ne pouvait faire autrement que de conseiller à la cliente soit d'accepter les nouvelles CG, soit de mettre fin à sa relation d'affaires avec la banque et de s'adresser à un établissement concurrent. Dans sa décision, il a toutefois indiqué à la cliente qu'elle pouvait sans autre se tourner à nouveau vers lui si elle estimait que les nouvelles CG contenaient des dispositions illicites. Cependant, pour ce faire, conformément aux principes applicables à la procédure de médiation devant l'Ombudsman, la cliente devrait d'abord s'adresser elle-même à la banque et obtenir de celle-ci une prise de position écrite sur sa demande.